



Republika Hrvatska  
Upravni sud u Zagrebu  
Zagreb, Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: Usl-3418/20-18

PRIJEMNI ŠTAMPILJ  
REPUBLIKA HRVATSKA

376 HAKOM

|                                    |                        |             |
|------------------------------------|------------------------|-------------|
| Primljeno: 18.10.2022., 12:34:44 h |                        |             |
| Klasifikacijska oznaka:            | Ustrojstvena jedinica: |             |
| 034-07/20-01/89                    | 376-08/JP              |             |
| Urudžbeni broj:                    | Prilozi:               | Vrijednost: |
| 437-22-09                          | 0                      |             |



d3104428

U IME REPUBLIKE HRV,  
PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sucu pojedincu toga suda, Manueli Ostoić Čačinović, uz sudjelovanje zapisničarke Marije Brcko, u upravnom sporu I-tužitelja zastupanog po opunomoćenici  
odvjetnici u Zagrebu, i II-tužitelja  
protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije  
za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon objave presude, 5. listopada 2022.,

presudio je

I Odbija se tužbeni zahtjev za poništenje točke I. i II. odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/20-01/863, URBROJ: 376-05-2-20-5 od 10. studenog 2020. i u navedenom dijelu odbija zahtjev za rješavanje spora korisnika

II Odbija se tužbeni zahtjev tužitelja za poništavanje točke III. i IV. navedene odluke.

III Odbija se tužitelj sa zahtjevom za naknadu troškova upravnog spora.

IV Ova presuda objavit će se u Narodnim novinama.

Obrazloženje

1. Oспораваном odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/21-01/863, URBROJ: 376-05-2-20-5 od 10. studenog 2020., djelomično je usvojen zahtjev za rješavanje spora II. tužitelja te je naloženo I. tužitelju da u roku od 15 dana od zaprimanja ove odluke II. tužitelju otpiše naknadu za prijevremeni raskid pretplatničkog odnosa za Homebox Duo uslugu na broju u iznosu od 538,00 kn, obračunatu za srpanj 2020., te da II. tužitelju izvrši povrat ukoliko je navedeni iznos plaćen, a II. tužitelj ostaje u obvezi podmiriti rate za Homebox Officebox uređaj u iznosu od 420,00 kn, sukladno otplatnom planu (točka I. i II izreke odluke), dok je u preostalom dijelu u kojem osporava iznose mjesečnih naknada za Homebox Duo i Mobilnu S+ uslugu na svim izdanim računima od travnja 2020.do isključenja istih u srpnju 2020 . i u vezi otpisa naknade za prijevremeni

raskid pretplatničkog odnosa za Mobilnu S+tarifu, na broju \_\_\_\_\_ zahtjev tužitelja II. \_\_\_\_\_ odbijen (točka III izreke odluke).

1.1. Odbačen je zahtjev II. tužitelja \_\_\_\_\_ u dijelu prigovora na naknadu za prijevremeni raskid pretplatničkog odnosa za SAT TV i Planet Sport paket usluga obračunatu na računu za kolovoz 2020., zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za pokretanje postupka (točka IV. izreke odluke)

2. I. tužitelj \_\_\_\_\_ u predmetnom spisu Usl-3418/2020 pobija zakonitost osporavane odluke zbog pogrešne primjene materijalnog prava i procesne povrede prekoračenja svojih ovlasti time što je protuzakonito naredio tužitelju \_\_\_\_\_ da u cijelosti otpiše naknadu za prijevremeni raskid ugovora za Homebox Duo uslugu na broju \_\_\_\_\_ u iznosu od 538,00 kn, obračunatu na računu tužitelja za srpanj 2020. u iznosu od 538,00 kn.

2.1. I. tužitelj ističe da je tuženik pogrešno primijenio materijalno pravo i počinio procesnu povredu prekoračenjem ovlasti time što je protuzakonito naredio tužitelju da u cijelosti otpiše naknadu za prijevremeni raskid ugovora za Homebox Duo uslugu na broju \_\_\_\_\_ u iznosu 538,00 kn, obračunatu na računu zainteresirane osobe za srpanj 2020. godine, a što je rezultiralo nezakonitošću pobijanog rješenja. Tužitelj je dodao kako je postupio sukladno odredbama čl.29.st.5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, broj: 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19 - dalje Pravilnik) i odredbama čl.50.st.4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17- dalje u tekstu ZEK) i izvršio potrebnu administrativno-tehničku provjeru, a dokaz o tome dostavio je tuženiku. Dalje je naveo kako je u očitovanju tuženiku od 28. kolovoza 2020. dostavio elektroničku poštu naziva „RE ZA HAKOM RE za Povjerenstvo \_\_\_\_\_ Pojasnio je kako u slučaju i da izostanak administrativno-tehničke provjere predstavlja osnovu da se Korisniku odobri raskid ugovora bez obračuna naknade za prijevremeni raskid (što nije) za donošenje odluke pod točkom II. pobijanog rješenja tuženika nije postojanja osnova jer je izvršena administrativno-tehnička provjera od strane tužitelja.

2.2. I. tužitelj je naglasio kako je odredbom čl.41.st.6. ZEK-a propisano da u slučaju kada operator javnih komunikacijskih usluga (tužitelj) nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja, pretplatnik, ovdje zainteresirana osoba ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz stavka 5. čl.41, osim dospelog dugovanja za pružene usluge.

2.3. Napomenuo je kako se u ovom predmetu bez obzira što je I. tužitelj izvršio administrativno-tehničke provjere i dalje nisu ostvarili uvjeti za raskid bez obračuna naknade za prijevremeni raskid sukladno čl. 41.st.6. ZEK-a. U konkretnom slučaju, smatra tužitelj nije se radilo o tome da tužitelj nije u mogućnosti ispuniti svoju ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja pa da bi se shodno tome ispunila pretpostavka za raskid bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid od strane korisnika u smislu cit.čl.41.st.6. ZEK-a. Ustvrdio je kako je tuženik trebao utvrditi da li je od strane tužitelja došlo do nemogućnosti ispunjenja ugovorne obveze u skladu s općim uvjetima poslovanja, što je propustio utvrditi.

2.4. Istaknuo je i kako je tuženik počinio procesnu povredu prekoračenjem svojih ovlasti time što je protuzakonito naredio I. tužitelju da u cijelosti otpiše naknadu za prijevremeni raskid za Homebox Duo uslugu u iznosu od 538,00 kn obračunatu na računu za srpanj 2020., a takvu ovlast nema niti jedno tijelo koje je nadležno odlučivati o osnovanosti novčanih potraživanja, pa tako niti tuženik u sporovima za koje je nadležan.

2.5. Poziva se na čl.98.st.3. ZUP-a kojim je propisano kako izreka sadržava odluku u upravnoj stvari, te da ista mora biti kratka i određena. Naveo je kako tuženik nije naznačio koji to točno potpis ovlašćuje tuženika da nalaže otpis dugovanja, a na taj način tuženik je naložio otpis dugovanja, a da tužitelj niti ne zna sukladno kojim propisima je dužan potraživanja otpisati.

2.6. Istaknuo je i kako pozivanje tuženika na čl.29.st.11. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19-dalje Pravilnik) nije primjenjivo jer ni taj stavak ne ovlašćuje tuženika da operateru nalaže da u svojim poslovnim knjigama otpisuje potraživanje.

2.7. Navedeno bi predstavljalo i zadiranje u gospodarska prava poslovnih subjekata koje štiti i Ustav RH. I. tužitelj smatra kako tuženik zadire u njegovo pravo vlasništva kada nalaže otpis potraživanja. Navodi kako tuženik donošenjem ovakve odluke zanemaruje i odredbe Zakona o računovodstvu koji za tužitelja propisuje obvezu čuvanja i urednog vođenja poslovnih knjiga i to najmanje jedanaest godina, za što su Zakonom o računovodstvu propisane i prekršajne odredbe za tužitelja.

2.8. Slijedom iznesenog I. tužitelj predlaže da sud poništi napadano rješenje u točki I i II izreke i naloži tuženiku da tužitelju nadoknadi trošak ovog postupka. Podredno, predlaže da sud poništi napadano rješenje, te predmet vrati tuženiku na ponovno postupanje. Osim toga, potražuje naknadu troškova upravnog spora. Temeljem članka 26. st. 2. Zakona o upravnim sporovima (NN 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17) tužitelj ovim putem predlaže naslovnom sudu donijeti odluku o odgovornom učinku ove upravne tužbe, a obzirom da će u suprotnom za tužitelja nastati nenadoknativa šteta. Tako članak 13. stavak 2. Zakona o računovodstvu propisuje kako se poslovne knjige moraju voditi po načelu nepromjenjivog zapisa o nastalom poslovnom događaju. Sporni poslovni događaj nastao je u srpnju 2020. i tada je uveden u poslovne knjige tužitelja. Tužitelju nije dopušteno isti taj poslovni događaj (i potraživanje koje proizlazi iz njega) ponovno kreirati kasnije.

3. II. tužitelj u predmetnom spisu Usl-2577/2022 pobija zakonitost osporavanu odluku u točki III. i IV. te u bitnom navodi i opisuje kronologiju događaja i sklapanja ugovora za korištenje mobitela i TV, te Interneta navodeći kako je do raskida ugovora došlo zbog nepružanja usluga i zbog krivotvorenih ugovora.

3.1. U bitnome osporava naknadu za prijevremeni raskid pretplatničkog odnosa za Homebox Duo uslugu na broju zbog učestalih tehničkih poteškoća s kvalitetom signala i Internet brzinom te što nije poslao tehničara kako bi istu spojio. II. tužitelj osporava i iznos mjesečne naknade za Homebox uslugu i za Mobilnu S+ uslugu na broju od travnja 2020. do isključenja usluge. Naglasio je i kako mu je prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa obećana ukupna cijena za uslugu televizije, Interneta i telefona (Homebox i SAT TV) u iznosu od 250,00 kn, kako mu nije priznata otplata Homebox uređaja na rate, već je smatrao da je potpisao ugovor o kupnji mobilnog uređaja u iznosu mjesečne rate od 20,00 kn, kako mu je ponuđeno GB podatkovnog prometa te kako se nakon aktivacije usluge računi stalno povećavaju.

3.2. Istaknuo je kako mu je rečeno da paket od 250,00 kn ne postoji i da takav ugovor kod njih ne postoji, te da je ugovor krivotvoren i da je dana 27. kolovoza 2020. sklopio pretplatnički ugovor za SAT TV uslugu i planet spori paket. Naveo je i kako slijedeći mjesec nije imao Internet, tražio je tehničku pomoć koju nije dobio i rečeno mu je kako nemaju tehničara, a dobio je račun na 424 kune u to bez obrazloženja.

3.3. Pojasnio je i kako je zbog nepružanja usluga raskinuo ugovor i potražio novog operatera, a po sklapanju ugovora odmah mu je došao tehničar i spojio sve što je trebalo, TV, Internet i telefon, što je trebao učiniti ali nije učinio. Naveo je i kako mu je po raskidu ugovora dostavljen račun od 1.905.25 kuna s uputom da se može obratiti HAKOM-u, ako je nezadovoljan računom, nakon čega se obratio pismeno HAKOM-u i objasnio radnje. Pozvao se na čl.51.st.5., čl.41.st.6., čl.42.st.7.i 8 Zakona o elektroničkim komunikacijama.

3.4. Predlaže sudu da poništi osporavanu odluku.

4. Predmet poslovni broj Usl-2577/2022 je spojen na predmet poslovni broj Usl-3418/2020 budući da se u navedenim predmetima pobija isti upravni akt.

5. Tuženik u odgovorima na tužbe u cijelosti ostaje kod navoda danih u obrazloženju osporavanog rješenja.

5.1. Predlaže sudu da odbije tužbeni zahtjev.

6. Tužbeni zahtjev tužitelja . . . . . o.o. nije osnovan.

7. Tužbeni zahtjev tužitelja . . . . . nije osnovan.

8. Sud je održao usmenu i javnu raspravu, u prisutnosti opunomoćenice tužitelja . . . . . i opunomoćenika tuženika, te tužitelja . . . . . na temelju ovlaštenja iz odredbe članka 39. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj: 20/1, 143/12, 152/14, 29/17, 110/2021), o čemu su stranke bile upozorene u pozivu za raspravu.

9. Uvidom u osporavanu odluku sud je utvrdio da je istom djelomično usvojen zahtjev za rješavanje spora II. tužitelja . . . . . te je naloženo I. tužitelju . . . . . da otpiše naknadu za prijevremeni raskid pretplatničkog odnosa za Homebox Duo uslugu na broju . . . . . u iznosu od 538,00 kn, obračunatu na računu za srpanj 2020., te da II. tužitelju . . . . . izvrši povrat ukoliko je navedeni iznos plaćen, a tužitelj ostaje u obvezi podmiriti rate za Homebox Officebox uređaj u iznosu od 420,00 kn (točka I. i II izreke odluke), dok je u preostalom dijelu zahtjev II. tužitelja . . . . . odbijen (točka III izreke odluke), a odbačen je zahtjev II. tužitelja . . . . . u dijelu prigovora na naknadu za prijevremeni raskid pretplatničkog odnosa za SAT TV i Planet Sport paket usluga obračunatu na računu za kolovoz 2020., zbog nepostojanja pretpostavki za pokretanje postupka (točka IV).

10. Sve s obrazloženjem da je zahtjev tužitelja . . . . . za otpis naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog odnosa usvojen jer I. tužitelj . . . . . nije dostavio dokaz da je proveo administrativno – tehničku provjeru sukladno čl.29.st.11. Pravilnika, u odnosu na zasnivanje pretplatničkog odnosa. Nadalje, uvidom u Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa razvidno je da je tužitelj . . . . . svojim vlastoručnim potpisom zahtjeva i ugovora o kupnji uređaja potvrdio da je upoznat i da je prihvatio Opće uvjete poslovanja, Uvjete korištenja odabrane usluge, Cjenik usluga kao i sve ostale dokumente navedene u napomeni predmetnih zahtjeva, te se obvezao da će iste preuzeti na internetskim stranicama . . . . . ili na drugi odgovarajući način, to je osnovano odbijen njegov zahtjev jer nisu utvrđene nepravilnosti prilikom sklapanja pretplatničkih odnosa

11. Odredbom članka 51. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) propisano je da u slučaju spora između krajnjeg korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom Internetu krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u

roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača iz članka 50. stavka 13. ovoga Zakona. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom, a operator javnih komunikacijskih usluga za to vrijeme ne smije pokrenuti postupak prisilne naplate niti ustupiti osporenu tražbinu.

12. Odredbom članka 41. stavka 1., 3., i 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika uređuju njihovim međusobnim ugovorom, a ti se ugovori temelje na općim uvjetima poslovanja operatora javnih komunikacijskih usluga i cjenovnim sustavima u skladu sa zakonom. Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa te mora sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača te drugim propisima.

13. Stavkom 5. navedenog članka Zakona propisano je da pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da, ako pretplatnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivnjom pretplatnika prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, pretplatnik mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika, osim u slučaju iz članka 42. stavka 7. ovoga Zakona.

14. Iz podataka spisa predmeta, dostavljenog ovom sudu uz odgovor na tužbu, proizlazi da tužitelj osporava točku II. kojom je tužitelju naloženo da otpiše iznos naknade za prijevremeni raskid ugovora za Homebox Duo uslugu.

15. Imajući u vidu citirane odredbe Zakona i Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19; dalje Pravilnik), te činjenično stanje utvrđeno u upravnom postupku, sud nalazi i prihvaća obrazloženje tuženika kako je I. tužitelj obavezan izdati krajnjem korisniku potvrdu o izvršenoj provjeri s točno i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava za koje je provjera izvršena, što je u konkretnom slučaju izostalo.

16. Navod I. tužitelja kako je tuženik prekoračio ovlasti kad je naložio tužitelju otpis naknade jer niti jedno tijelo nema ovlasti nalagati otpisivanje novčanih potraživanja neosnovan je jer članak 51. stavak 1. ZEK-a, daje ovlast tuženiku, ukoliko utvrdi da je potraživanje prema korisniku s osnove pružene usluge neopravdano ili neosnovano, naloži otpis duga tj. umanjí iznos računa. Na opisani način je tuženik postupio, a navedeni stav zauzeo je i Visoki upravni sud Republike Hrvatske u svojoj presudi Usž 590/2022. Konačno, tuženik se prilikom nalaganja I. tužitelju da otpiše dug ovdje II. tužitelju u obrazloženju pozvao na članak 51. stavak 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama, a koja ovlašćuje tuženika da rješava spor vezan za iznos kojim je korisnik usluga zadužen za uslugu. S tim u vezi, ukoliko su iznosi zaduženja neopravdani tuženik je ovlašten naložiti otpis duga odnosno umanjjenje iznosa računa.

17. Ostali prigovori koje tužitelj iznosi u tužbi također ne utječu na drukčiju odluku u ovoj upravnoj stvari.

18. Nadalje, a vezano za tužbene navode II. tužitelja, budući da je II. tužitelj svojim potpisom na zahtjevu pristao na ugovorne obveze, a ne podnosi nikakav dokaz da je ugovor krivotvoren, a tužitelj dostavom 3 kopije ugovora koji su svi vlastoručno potpisani i od strane II. tužitelja i u kojima je jasno navedeno da svojim potpisom potvrđuje da je upoznat s uvjetima pružanja usluga koje su dostupne na mrežnim stranicama te na kojima su transparentno navedeni

uvjeti pružanja usluga (sadržaj i cijena). To u konkretnom slučaju unije bilo osnove za umanjenje iznosa računa II. tužitelju.

19. U konkretnom slučaju II. tužitelj nije imao problema s mobilnom uslugom niti uslugom TV, to nije moguće primijeniti čl. 41. st 6. ZEK-a na koji se tužitelj pozvao, a naknada za obročnu otplatu uređaja u obvezi je upravo II. tužitelja, obzirom se radi o uređaju koji je prešao u vlasništvo tužitelja.

20. Napominje se i kako u konkretnom slučaju nije bilo izmjena općih uvjeta u odnosu na ugovorene uvjete. Kako je tijekom postupka II. tužitelj 19. listopada 2020. dostavio dopunu zahtjeva za rješavanje spora u kojem osporava naplatu naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog odnosa, a radi se o zasebno ugovorenoj obvezi od 27. kolovoza 2018., za koju tužitelj nije proveo i dovršio postupak rješavanja prigovora pri na način propisan odredbama čl.50 ZEK-a, tuženik nije mogao niti odlučivati o osnovanosti predmetnog zahtjeva jer ne postoje zakonske pretpostavke za vođenje postupka, to je pravilno odbacio zahtjev II. tužitelja.

21. Obzirom na navedeno nema osnove za usvajanjem tužbenog zahtjeva II. tužitelja

22. Slijedom navedenog sud je na temelju članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima odbio tužbeni zahtjev II. tužitelja , i I. tužitelja

23. II-tužitelju je odbijen zahtjev za naknadu troškova upravnog spora kao neosnovani na temelju odredbe članka 79. stavka 4. Zakona o upravnim sporovima budući da je izgubio spor u cijelosti.

24. Točka IV. izreke temelji se na članku 14. stavku 8. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

U Zagrebu 5. listopada 2022.

Sutkinja  
Manuela Ostoić Čačinović

Dokument je elektronički potpisan:

MANUELA OSTOIĆ  
ČAČINOVIĆ

Vrijeme potpisivanja:

18-10-2022  
09:49:31



DN:

C=HR  
O=UPRAVNI SUD U ZAGREBU  
2.5.4.97=#130D4852381533338343935343437  
L=ZAGREB  
S=OSTOIĆ ČAČINOVIĆ  
G=MANUELA  
CN=MANUELA OSTOIĆ ČAČINOVIĆ

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovog suda u dovoljnom broju primjeraka za sud i sve stranke u sporu, u roku od 15 dana od dana dostave presude.

Dna:

1. Odvjetnica

2.

3. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9

4. U spis